Nouveau Logis Méridional

GROUPE SNI

GROUPE CAISSE DES DÉPÔTS

Vivre aujourd'hui

hiver 2014 - n°75

le magazine de l'habitat social

Habiter ensemble

Édito

Nous vous souhaitons une excellente année 2014.

Le magazine Vivre aujourd'hui vous accompagnera tout au long de cette nouvelle année vous proposant des dossiers thématiques en lien avec l'actualité, des idées d'évasion et enfin la découverte de talents au sein du logement Hlm

En vous renouvelant tous nos vœux pour vous et tous ceux qui vous sont proches !

Sabine VENIEL-LE NAVENNEC
Directrice de la publication

Et que faisons-nous de vos courriers ?

Tous les courriers adressés par les locataires à *Vivre aujourd'hui* sont pris en compte et nous essayons dans la mesure du possible de donner une suite à vos sollicitations : article rédigé sur un sujet mis en exergue dans vos courriers, information relayée, talent présenté…

SOMMAIRE

Brèves p.3
Les dernières actualités du logement social

Dossier p.4-6
L'incendie, un risque très sérieux

Repères p.7-10
Nouveaux programmes locatifs, travaux et rénovation, charte de bon voisinage...

Ensemble p.11
Les emplois d'avenir, une chance pour la jeunesse

Pratique p.12-13
Tout, tout, tout, vous saurez tout sur le loyer

Évasion p.14-15
Cahors, merveilleux conservatoire médiéval

Talent p.16
Michel-Pierre Autissier, star des seventies

Vivre aujourd'hui

VOS CONTACTS

Le magazine de l'habitat social « Vivre aujourd'hui » est édité par l'association Vivre aujourd'hui
104 avenue Jean-Rieux - 31500 Toulouse
tél. : 05 61 36 07 60 - fax. : 05 61 36 07 61
e-mail : ushmp@union-habitat.org
qui regroupe :

- **OPH de l'Ariège** - 23 bis av. de Ferrières BP 39 - 09002 Foix Cedex - tél. : 05 61 02 30 00
- **OPH de Decazeville** - 20 av. Maruéjouls 12300 Decazeville - tél. : 05 65 43 15 49
- **OPH de Millau et sa région** 23 ter boulevard de la Capelle - BP 452 - 12104 Millau Cedex - tél. : 05 65 61 50 70
- **Sud Massif Central Habitat** - 55 boulevard de Verdun - 12400 Saint-Affrique - tél. : 05 65 49 20 00
- **OPH de Haute-Garonne** - 75 rue Saint-Jean - BP 63102 - 31131 Balma Cedex tél. : 05 62 73 56 00
- **Colomiers Habitat** - 8 allée du Lauraguais BP 70131 - 31772 Colomiers Cedex tél. : 0811 567 567
- **La Cité Jardins** - 18 rue de Guyenne 31702 Blagnac Cedex - tél. : 05 61 71 79 19
- **Société Française d'Habitations Économiques (S.F.H.E)** - 5 av. Marcel-Dassault Tersud, Bât. B - 31500 Toulouse - tél. : 05 61 24 77 21
- **OPH de Rodez** - 14 rue de l'Embergue BP 217- 12000 Rodez - tél. : 05 61 24 76 44
- **PATRIMOINE SA Languedocienne** 5 place de la Pergola, 31077 Toulouse Cedex 04 tél. : 05 61 36 26 00
- **Le Nouveau Logis Méridional** 2 place de la Légion-d'Honneur - BP 35865 - 31506 Toulouse Cedex 5 - tél. : 0 810 200 350
- **SA des CHALETS** - 29 boulevard Gabriel-Koenigs - CS 23148 - 31027 Toulouse Cedex 3 - 05 62 13 25 25

Magazine conçu et réalisé par l'équipe de MCB Studio
Photo de couverture : Shutterstock
Imprimé par Pure Impression, sur papier issu de forêts durablement gérées.
ISSN : 1240-9626

Logement des jeunes, signature d'un accord de partenariat

L'habitat pour les jeunes constitue un enjeu sociétal majeur. Le logement permet en effet de sécuriser le parcours vers l'autonomie. L'Union Régionale pour l'Habitat des Jeunes et l'Union sociale pour l'habitat Midi-Pyrénées (USH MP) ont signé leur premier accord de partenariat le mercredi 9 octobre dernier.

Cette convention s'inscrit dans le cadre du partenariat souhaité par l'URHAJ et l'USH Midi-Pyrénées. Les deux acteurs se reconnaissent des missions complémentaires au bénéfice du logement des jeunes. Les organismes d'Hlm offrent un logement assorti d'une qualité de service reconnue et évaluée tous les trois ans.

Les gestionnaires de résidences Habitat Jeunes ont une mission d'insertion sociale des 16-30 ans par l'habitat en les accompagnant vers l'autonomie. Cette signature doit également favoriser le renforcement de partenariats entre organismes Hlm et associations gestionnaires en vue de développer une offre de logements adaptée.

Cet accord vise trois objectifs :
- Favoriser un travail partenarial pour mieux appréhender les spécificités de ce public et de leurs besoins ;
- Répondre ensemble aux enjeux du logement des jeunes en fluidifiant le parcours résidentiel des jeunes demandeurs de logement ;
- Accompagner par nos actions communes les évolutions sociétales impactant le logement des jeunes. ■

© Shutterstock

Deux écoquartiers toulousains labellisables

Le 9 septembre dernier, la ministre de l'Égalité des territoires et du logement a distingué 45 opérations dans le cadre de la démarche nationale de labellisation « Écoquartier » : treize opérations achevées sont désormais des écoquartiers et 32 opérations en chantier, dont Andromède (Blagnac/Beauzelle) et Vidailhan (Balma), font partie du panel des lauréats engagés dans la labellisation « Écoquartier ». La Commission nationale a jugé ces opérations labellisables dans les deux ans à venir, selon leur rythme d'avancement. ■

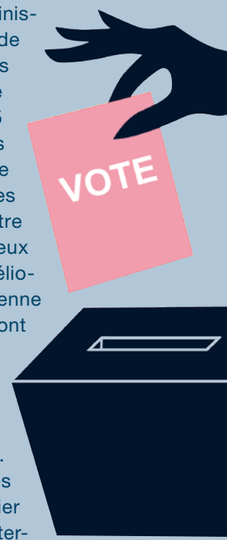
CHIFFRES

1 428
C'est le stock de logements anciens offerts à la vente en région Midi-Pyrénées (dont 76 % déjà en vente au cours de l'année 2011). 70 % des acquéreurs sont des locataires du parc social.

439
C'est le nombre de logements sociaux neufs vendus en 2012. 79 % ont été cédés en PSLA et 21 % en vente directe.

Locataires, aux urnes

En 2014 auront lieu les élections des représentants des locataires au conseil d'administration des organismes de logement social. Elles se dérouleront entre le 15 novembre et le 15 décembre 2014. Elles concernent plus de 11 millions de personnes et ont lieu tous les quatre ans. À l'heure où les enjeux de citoyenneté et d'amélioration de la vie quotidienne dans les résidences sont reconnus comme majeurs, les élections des représentants des locataires nécessitent la mobilisation de tous. Le but principal de ces élections est d'associer les habitants, par l'intermédiaire de leurs représentants, aux décisions prises au sein du Conseil d'Administration de chaque organisme de logement social. ■



© Shutterstock

L'incendie, un risque très sérieux

© Shutterstock

Chaque jour, toutes les 2 minutes, un feu se déclare dans un logement. Il suffit pourtant de gestes très simples pour prévenir ce risque. Le 8 mars 2015 prochain, les locataires auront obligation d'installer des détecteurs de fumée chez eux. L'USH MP s'est engagée auprès du ministère du Logement à faciliter cet équipement. Mais il existe aussi des règles de prévention faciles à appliquer dans sa vie quotidienne pour éviter le pire. Alors, soyons vigilants !

Aujourd'hui, en France, on compte plus de 250 000 incendies par an soit un départ de feu toutes les deux minutes ! C'est un danger pour tous.

Le détecteur, un moyen de prévention efficace

L'installation obligatoire des détecteurs avertisseurs autonomes de fumée (Daaf) dès mars 2015 devrait représenter une solution efficace contre le risque incendie (lire encadré).

Tous les pays dont le taux d'équipement en détecteur de fumée est supérieur à 80 % ont diminué le nombre de morts liés aux incendies de moitié. En 2010, ce taux d'équipement était de 98 % en Norvège et de 89 % en Grande-Bretagne, contre seulement 3 % en France. Au Québec, où le détecteur de fumée est obligatoire depuis les années 1980, le nombre de décès liés aux incendies domestiques a chuté de deux tiers en dix ans, selon la FNSPF.

Une volonté de l'État et des organismes HLM

« *Il faut diviser par 2 le nombre de victimes d'incendie, en particulier d'incendies domestiques* » déclarait en avril dernier la ministre du Logement, Cécile Duflot, après les incendies dramatiques de Saint-Quentin (Aisne) et d'Aubervilliers (Seine-Saint-Denis), qui avaient provoqué la mort de 8 personnes, dont 5 enfants. Peu après la déclaration de la ministre du Logement, une convention entre l'État et l'Union sociale pour l'habitat a été signée afin que les bailleurs sociaux puissent parvenir à des accords collectifs visant à équiper rapidement les logements en détecteurs de fumée.

Comment éviter l'incendie ?

Dans 25 % des cas, l'incendie est dû à l'installation électrique, non pas tant à cause de sa vétusté mais à cause d'une mauvaise utilisation. C'est pourquoi il est nécessaire de faire entretenir régulièrement les installations par des professionnels, mais aussi de prendre des précautions au quotidien : ne jamais surcharger une prise électrique ou une multiprise, >>

LES CHIFFRES DES INCENDIES

1 incendie toutes les 2 minutes
250 000 sinistres
10 000 blessés,
460 décès par an
70 % des incendies mortels ont lieu la nuit
25 % sont causés par une installation électrique défectueuse
600°C la température d'une pièce en feu atteinte en 3 minutes
20 € c'est le prix moyen d'un détecteur de fumée

débrancher les appareils électriques en veille, vérifier les cordons d'alimentation des appareils, ne pas couvrir un convecteur électrique, faire attention aux surchauffes des abats-jours ou lustres en papier...

Fumer à l'intérieur peut accentuer les risques d'incendie. Aussi mieux vaut veiller à éteindre ses cigarettes, éviter de fumer au lit pour ne pas s'endormir avec une cigarette allumée et ne pas laisser traîner son briquet ou des allumettes si l'on a une famille. Dans la cuisine, la surveillance est de mise devant les casseroles, les plats, les friteuses et le four. Quant aux produits inflammables, il est recommandé de les tenir à distance des sources de chaleur. Enfin, 14 % des incendies sont déclenchés par les enfants, qui en sont souvent les premières victimes. Il est donc important de leur expliquer très tôt les dangers, les réflexes à adopter et les gestes à éviter.

© Shutterstock

Les bons réflexes en cas d'incendie

Tout dépend où se déclare l'incendie. Si c'est dans votre logement, il faut évacuer les lieux pour éviter l'intoxication par les gaz, bien fermer la porte de la pièce où se situe le feu. Une fois que vous êtes dehors, vous pouvez appeler les secours (le 18 ou le 112). Sachez qu'une porte fermée ralentit considérablement l'avancée du feu.

Si l'incendie se déclare à l'extérieur du logement, il ne faut surtout pas sortir, mais rester dans l'appartement et calfeutrer la porte d'entrée à l'aide de linges humides. En attendant les secours, il est recommandé de se placer aux fenêtres pour être repéré facilement. Dans tous les cas, il ne faut pas sauter, ni utiliser les ascenseurs ! Avec ces règles simples et les installations de détecteurs de fumée, c'est ensemble que nous parviendrons à réduire les risques d'incendie et le nombre de victimes. ■

DÉTECTEURS, C'EST OBLIGATOIRE !

À partir du 8 mars 2015, tous les logements devront être équipés d'au moins un détecteur autonome avertisseur de fumée (DAAF).

• À quoi sert-il ?
Il détecte les fumées produites dès le début d'un incendie et émet immédiatement un signal sonore suffisant pour réveiller une personne endormie dans le seul logement où la détection a eu lieu.

• Qui l'installe ?
Le locataire ! Selon l'arrêté du 2 février 2013, chaque locataire est responsable de son installation et de son entretien. On trouve ces détecteurs dans tous les magasins de bricolage et ils sont faciles à poser.

• Où l'installe-t-on ?
Il se fixe généralement au plafond, au centre de la pièce, de préférence dans le couloir menant aux chambres ou près des chambres. Si le logement a plusieurs niveaux, installer un DAAF à chaque niveau.

• Lequel doit-on choisir ?
Il doit être conforme à la norme NF-EN 14 604 et de préférence de marque NF. Il doit comporter le nom et l'adresse du fabricant, la norme de référence, la date de fabrication ou le numéro de lot, la date de remplacement recommandée et des instructions à l'attention de l'utilisateur, un signal spécifique indiquant la faiblesse des piles, un bouton-test permettant de vérifier son bon fonctionnement.
Un détecteur de fumée coûte en moyenne entre 15 et 20 euros.

• Pourquoi n'y a t-il pas de détecteurs dans les parties communes des immeubles ?
Parce que la loi l'interdit ! En effet, une détection de fumée dans les parties communes déclencherait l'alarme et inciterait les gens à sortir de leur logement et à entrer dans les fumées ; or ce sont les fumées qui tuent. Par contre, des consignes à observer en cas d'incendie sont affichées obligatoirement dans les parties communes et en bas des escaliers.

Pour en savoir plus, vous pouvez télécharger le guide « Les détecteurs de fumée, mode d'emploi », sur le site www.developpement-durable.gouv.fr

Nouveau Logis Méridional

GROUPE SNI

GROUPE CAISSE DES DÉPÔTS

© DR

C'est dans un contexte économique et social difficile que nous allons fêter le passage à la nouvelle année. Plus que jamais dans cette période, le Nouveau Logis Méridional se doit d'être à l'écoute de vos préoccupations et difficultés pour satisfaire vos attentes. Nous devons ainsi nous montrer à la hauteur des exigences qu'ont les locataires, les élus et les pouvoirs publics à l'égard d'un bailleur social. « *Social* » : devenu ordinaire, ce mot reste pourtant porteur de sens. Car c'est dans les moments les plus ardus que le logement social permet d'amortir les effets de la crise en aidant ceux qu'elle fragilise le plus, en garantissant un habitat accessible à la majorité des habitants. Nous devons poursuivre en conséquence le développement massif d'une offre nouvelle de logements pour répondre à ces besoins. Nous lancerons ainsi en 2014 plus de 500 logements locatifs sociaux neufs qui viendront compléter les 2250 logements locatifs sociaux livrés ou en chantier depuis 2011. ■

Bonne année à tous.

Arnaud CURSENTE
Directeur Général, Nouveau Logis Méridional

Prélèvement automatique

Simplifiez-vous la vie

Gagner du temps et avoir l'esprit libre, voilà deux bonnes raisons de payer votre loyer par prélèvement automatique. Saviez-vous que votre bailleur propose ce service qui vous simplifie la vie et que deux tiers de nos locataires l'ont déjà adopté ?

Vous voulez faciliter la gestion administrative de votre logement ? Vous voulez assurer la continuité du paiement de votre loyer en cas par exemple de départ pour des vacances de plusieurs semaines ou d'une hospitalisation de plusieurs jours ? La solution contre l'oubli et pour la simplification de la gestion de votre loyer, c'est le prélèvement automatique.

Qu'est-ce que c'est ?

Une simple autorisation qui permet à votre banque de verser votre loyer directement à votre bailleur. Une solution de paiement efficace et non contraignante puisque c'est vous qui choisissez la date du prélèvement : le 3, le 8 ou le 13 de chaque mois.

Comment faire ?

C'est très simple ! Vous remplissez le formulaire d'autorisation (à retirer auprès de votre chargé de clientèle), vous le signez et le renvoyez au NLM avec un relevé d'identité bancaire (RIB). C'est la société qui se charge ensuite de contacter votre établissement bancaire pour mettre en place le processus. En 2014, le prélèvement automatique deviendra le prélèvement SEPA, répondant aux nouvelles normes européennes. Nous ne manquerons pas de vous tenir informés de ces évolutions.

Et aussi sur internet / extranet

Il vous est également possible d'accéder au formulaire d'autorisation à remplir depuis le site internet du NLM (www.nouveaulogismeridional-hlm.fr / rubrique "téléchargement") ou de changer vos coordonnées bancaires, de manière simple et sécurisée sur votre espace extranet (www.nouveaulogismeridional-hlm.fr / espace locataire) ■

Enquête Ressources

SUPPLÉMENT LOYER SOLIDARITÉ, DERNIÈRE CHANCE !

Cette année, tous les locataires du parc Hlm doivent répondre à une enquête sur leurs ressources et leur situation. La réponse à cette enquête est obligatoire. Elle sert notamment à déterminer le supplément de loyer solidarité éventuellement applicable à certains de nos locataires (2 % des locataires en 2013). Si vous ne répondez pas, des pénalités de retard vous seront facturées dès le mois de février prochain ainsi qu'un surloyer forfaitaire. N'attendez plus, répondez !
>> Les formulaires peuvent être déposés directement aux adresses suivantes :
1 place Occitane à Toulouse (le Sully), 25 avenue Maurin à Montpellier.

Nouveau Logis Méridional
GROUPE SNI
GROUPE CAISSE DES DÉPÔTS

> En 2013, près de 80 % des locataires de NLM se sont déclarés satisfaits

Vous écouter et vous donner la parole pour améliorer nos pratiques

En septembre dernier, le Nouveau Logis Méridional a sollicité votre avis par téléphone afin de mesurer votre niveau de satisfaction et l'efficacité de nos actions. À cette occasion, vous avez été nombreux à exprimer votre opinion. L'heure est maintenant aux résultats.

Notre métier de bailleur ne consiste pas seulement à louer un logement. En tant qu'acteur du logement social, nous accompagnons chaque habitant, forgeons ensemble un parcours résidentiel adapté et proposons à chaque instant un service de proximité. Pour tout cela, il faut vous connaître parfaitement. C'est l'objet des enquêtes de satisfaction que nous menons chaque année auprès de 800 de nos locataires.

Une satisfaction stable

En 2013, les chiffres sont bons. L'enquête révèle une stabilité du niveau de satisfaction générale des habitants du NLM.

- 78,6 % des locataires interrogés se déclarent satisfaits.
- Trois quarts d'entre eux recommanderaient le NLM ;
- 80,6 % sont satisfaits de leur logement.
- 72,6 % sont satisfaits des équipements des parties communes.

Les points à améliorer

À côté de ces résultats encourageants, des marges de progression existent, notamment en matière de relation entre locataires et bailleur. Jugée insatisfaisante pour 31 % d'entre vous, cette relation est majoritairement basée sur le téléphone. Or, l'année dernière, le NLM a été confronté à une série de problèmes gênant la bonne marche du centre d'appels. C'est pourquoi en 2014, nous veillons à ce que ces dysfonctionnements ne se reproduisent plus et continuons à développer d'autres outils de contact (lire ci-dessous) comme le courrier électronique. Mais surtout, nous privilégions la relation humaine. 40 % des locataires ont un gardien à leur écoute et 100 %, une agence proche d'eux. ■

Entre vous et nous, le pari de la proximité

Dès l'état des lieux, les occasions de nous contacter sont nombreuses : un changement de situation, une panne ou une fuite dans votre logement, une difficulté passagère, une demande de mutation... Chaque cas est particulier et nécessite une réponse adaptée. Voici un schéma qui rappelle qui sont vos principaux interlocuteurs et les outils de contacts à votre disposition.

L'équipe de proximité

Le gardien est le principal interlocuteur et il y en a un pour 40 % des locataires. Il est disponible au moment des permanences qu'il tient sur site. Dans les résidences qui ne sont pas gardiennées, l'équipe du NLM est disponible sur rendez-vous en agence.

Le téléphone

Pour toutes vos demandes vous pouvez contacter le centre d'appels. Attention, il peut être parfois victime de son succès. Soyez patients. Pour les urgences techniques la nuit ou le week-end, appelez le numéro d'urgence.

Le mail

Les échanges par mail sont fiables et efficaces et surtout plus pratiques que le téléphone. Chaque demande est automatiquement orientée vers le responsable compétent et fait l'objet du même traitement et du même suivi qu'un appel téléphonique (traçabilité).

L'extranet

Pratique et toujours accessible, l'extranet est l'outil de contact par excellence. C'est un espace sécurisé pour formuler vos demandes d'interventions, vos changements de situation, etc.

MÉMO

✓ **Pour toutes demandes, du lundi au vendredi de 8h à 19h, appelez le service téléphonique centralisé de la société : 0 972 672 040**

✓ **En cas d'urgence, vous pouvez contacter l'astreinte pour tout problème technique uniquement : 05 62 13 25 25. Service disponible toutes les nuits, les week-ends et les jours fériés de 19h à 8h**

✓ **7j/7 et 24h/24, le site internet : www.nouveaulogismeridional-hlm.fr. Depuis votre espace locataire extranet, vous pouvez nous adresser toute demande ou réclamation dans la rubrique prévue à cet effet.**

Le NLM, acteur au service du logement des jeunes et des étudiants

Depuis sa création, Le Nouveau Logis Méridional est un partenaire actif du logement des étudiants et des jeunes actifs.

Le logement pour étudiants

L'histoire du NLM est indissociable de celle du logement pour étudiants sur Toulouse. La fusion de la société avec la société anonyme des Universités en 2005 a fait du NLM le leader du logement social pour étudiants en région Midi-Pyrénées. Cette activité s'est également développée progressivement sur l'agglomération Montpelliéraine à partir des années 2000. Si l'essentiel des opérations ont été menées en partenariat avec les CROUS, gestionnaires de ces résidences, la société a également accepté de relever le défi de la réalisation de résidences en gestion directe, à l'instar des deux programmes livrés sur Auzeville-Tolosane en 2003 et 2011. Ainsi, à fin 2012, la société comptait-elle dans son patrimoine quelque 5 121 logements pour étudiants dont 4 123 gérés par le CROUS de Toulouse, 640 par le CROUS de Montpellier et 358 exploitées directement par la société.

La production de la société est particulièrement dynamique. Entre 2011 et 2013, ce sont pas moins de 6 résidences représentant 874 logements pour étudiants qui ont été livrées, dont 3 sur l'agglomération toulousaine et 3 sur l'agglomération montpelliéraine. En 2013, la société a été lauréate de deux consultations organisées respectivement par le CROUS de Montpellier et le CROUS de Toulouse en vue de construire 923 logements neufs à partir de 2014 sur les deux villes centre.

Le grand hall de la résidence de Juvignac. © DR

Enfin, le NLM loue certains des logements de son patrimoine locatif social de droit commun toulousain à des étudiants soit dans le cadre de locations directes, soit dans le cadre de colocations. Des discussions sont en cours avec une association, l'AFEV (Association de la Fondation Étudiante pour la Ville), afin d'élaborer un projet de colocation solidaire sur le quartier des Izards.

Résidence sur Ponsan Bellevue à Toulouse. © DR

Le logement des jeunes

Au-delà de la question spécifique des étudiants, le NLM est résolument engagé dans le logement des jeunes qui, souvent, par la précarité de leur situation ou faute de garanties suffisantes, rencontrent des grandes difficultés pour accéder au parc locatif privé. Cet accès s'organise en premier lieu dans le parc locatif social de droit commun. Il s'agit ainsi en particulier de répondre à l'attente des entreprises qui rencontrent des difficultés de recrutement dans les métropoles toulousaine et montpelliéraine faute de solutions de logements abordables. Notre actionnaire et partenaire, le GIC, collecteur du 1 % logement, propose ainsi à la société de nombreux candidats apprentis, jeunes actifs décohabitants ou en mobilité ou encore intérimaires.

Il concerne également l'accès au parc locatif social des plus précaires que la société organise soit par le biais de locations à des associations spécialisées dans l'hébergement des jeunes, soit par le biais de la mise en oeuvre des dispositifs contractuels de logement pour les plus défavorisés.

L'ensemble de ces volontés se traduit très concrètement dans les statistiques des attributions de la société. Ainsi, en 2012 et 2013, en Haute-Garonne, plus de 20 % des attributions ont concerné des ménages de moins de 30 ans (dont plus de 40 % de moins de 26 ans).

Par ailleurs, la société souhaite soutenir le développement de résidences avec services dédiées à l'accueil de jeunes actifs. Dans ce cadre, elle a été lauréate à l'été 2013 d'une consultation organisée par la ville de Baillargues en vue de la réalisation d'une résidence de 111 logements consacrés à l'accueil de jeunes apprentis du centre de formation de la métallurgie voisin de la résidence et de jeunes actifs. ■

Nouveau Logis Méridional
GROUPE SNI
GROUPE CAISSE DES DÉPÔTS

Responsables de la gestion locative

Isabelle Poisson et Thomas Gourdy ont en commun l'amour du métier. Proches de leurs locataires, réactifs en toutes circonstances et capables de trouver des solutions rapidement, ils sont les véritables couteaux-suisses du NLM à votre service. Ils sont les responsables de la gestion locative de 400 à 500 logements répartis sur 10 à 20 résidences.

« La satisfaction de **nos locataires** est au cœur de mon **métier.** »

THOMAS GOURDY

Agence de Montpellier

« J'accueille les locataires au moment de l'état des lieux. Je traite et suis toutes les réclamations techniques de nos habitants. Je me charge également de la remise en état des logements avant leur location ainsi que de l'entretien courant des logements et des parties communes ce qui comprend le suivi des contrats passés avec des prestataires. Mon rôle ? Faire en sorte que tout se passe bien. Parfois, je suis confronté à des difficultés. Souvent ce sont des délais non respectés par les entreprises chargées de la réparation ou une certaine agressivité de la part de locataires mécontents, ce qui reste tout de même rare. J'aime cette relation directe avec les gens, ils me font confiance pour résoudre rapidement les dysfonctionnements qui les gênent et je fais de mon mieux pour remplir cette mission. Évidemment, je travaille main dans la main avec les gardiens. J'accompagne aussi nos locataires jusqu'à leur départ. À cette occasion, je réalise une visite-conseil. J'aide le titulaire du bail à préparer l'état des lieux sortant. Je me sens utile et fier de remplir une mission d'intérêt général. » ■

« Mon travail consiste à **trouver** rapidement des **solutions.** »

ISABELLE POISSON

Agence de Toulouse

« Je viens juste de rejoindre le NLM après avoir occupé des postes différents dans le domaine de la gestion locative privée. Travailler pour un organisme de logement social a changé ma vision de mon métier. Chaque jour, je prends la mesure du rôle que l'on a à jouer auprès de nos locataires qui sont parfois fragilisés par des difficultés professionnelles ou économiques. Mon quotidien se partage à égalité entre le travail sur le terrain (états des lieux entrants et sortants, visites de logement, résolution des problèmes techniques) et le travail administratif, c'est-à-dire la réponse aux réclamations des locataires. J'aime cette variété car aucune journée ne ressemble à la précédente. Ce qui est très gratifiant, c'est de suivre un locataire de son arrivée jusqu'à son déménagement. S'installe entre nous un rapport de confiance qui permet de résoudre efficacement les problèmes. En effet, mon travail consiste à trouver rapidement des solutions. Il n'est pas question que nos locataires souffrent trop longtemps d'une panne. J'aime ces défis et la relation que je tisse avec les habitants. » ■

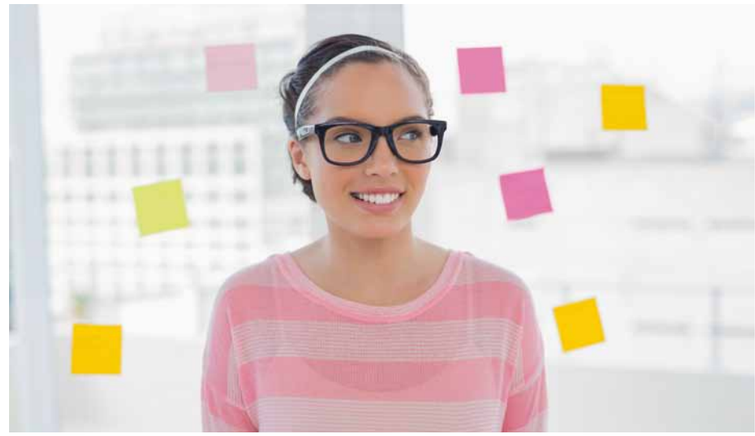
UN MÉTIER

5 GRANDES MISSIONS

1. Visites commerciales des logements pour les candidats locataires et remise en état des logements avant location.
2. Relations avec les clients locataires (traitement des réclamations et demandes...)
3. Maintenance courante du patrimoine et suivi des contrats d'entretien.
4. Gestion des mouvements locatifs.
5. Suivi et animation du travail du personnel de gardiennage de son secteur.

Les emplois d'avenir, une chance pour la jeunesse

Lancés il y a plus d'un an, les emplois d'avenir offrent une opportunité aux jeunes, peu ou pas qualifiés, de se former et d'acquérir une solide expérience professionnelle. Le logement social est un des secteurs qui s'est fortement engagé dans ce dispositif avec un potentiel de 2000 embauches. En Midi-Pyrénées, l'Union sociale pour l'habitat (USH MP) a déjà dénombré une vingtaine de contrats.



© Shutterstock

Le gouvernement s'était fixé le cap de 100 000 emplois d'avenir signés avant la fin 2013. L'objectif sera atteint. Le secteur du logement social contribue à cet élan de solidarité et d'accompagnement des jeunes vers le marché de l'emploi. Il a estimé à 2000 le potentiel d'embauches, lors d'une convention de partenariat signée entre l'USH et l'État. En effet, le secteur Hlm offre une large palette d'emplois appelés à se développer dans les domaines justement ciblés (développement durable, nouvelles technologies, gestion sociale et proximité) mais aussi dans les filières classiques du logement social. En Midi-Pyrénées, fin 2013, une vingtaine d'emplois d'avenir a été signée par différents bailleurs sociaux pour des postes de proximité, de gardiennage ou d'administration.

Un pari sur l'avenir

Ce dispositif permet aux bailleurs sociaux d'assurer le renouvellement de leurs équipes et de former ces jeunes aux compétences dont ils ont besoin. C'est le cas pour le Groupe des Chalets qui a décidé de signer cinq contrats d'avenir : 3 sur des métiers administratifs et 2 sur des métiers de proximité auprès des habitants. « *En période de développement et pleinement conscients de notre responsabilité sociale, nous nous sommes inscrits naturellement dans ce dispositif* », explique Jérôme Ledevic, responsable des ressources humaines. Le Groupe peut aussi compter sur les Missions locales, partenaires privilégiés des emplois d'avenir dans les phases de recrutement et pour le suivi de ces jeunes, qui, pour la plupart, sont éloignés du marché de l'emploi. À Colomiers Habitat, l'embauche de 2 emplois d'avenir vient compléter la création d'un service de contrôle de prestation de nettoyage dans les résidences.

Une première expérience en entreprise

Pas ou peu qualifiés, ces jeunes expérimentent aussi pour la première fois la vie en entreprise. C'est pour cela qu'un tuteur est prévu pour chacun des jeunes et que des formations très pratiques sont proposées dès leur arrivée. Ainsi à Colomiers Habitat, les deux jeunes ont suivi une formation sur le « *savoir être en entreprise* ». « *Ce dispositif s'inscrit parfaitement dans la mission sociale des bailleurs* » explique Claudia Laurent de Colomiers Habitat. À Patrimoine sa, la personne a été embauchée en qualité d'assistante technique au sein de la Direction du patrimoine a été formée au relationnel clients et fournisseurs et au vocabulaire technique du bâtiment.

À l'issue des 3 ans ?

Que se passera t-il au bout de trois ans quand le contrat prendra fin ? Les bailleurs sociaux sont tous d'accord, s'ils peuvent les garder au sein de leur entreprise, ils le feront. Et si ce n'est pas le cas, les jeunes seront prévenus suffisamment à l'avance pour avoir le temps, avec leur Mission locale, de se repositionner sur le marché de l'emploi. Dans tous les cas, à la fin de leur parcours, les jeunes auront un métier, une compétence, une vraie qualification à mettre en avant. En un mot, un avenir professionnel. ■

MODE D'EMPLOI

• Quels jeunes ?
Aux jeunes de 16 à 25 ans (jusqu'à 30 ans pour les jeunes travailleurs handicapés) pas ou peu qualifiés, issus en priorité des zones urbaines sensibles et des zones de revitalisation rurale.

• Quels métiers ?
Les contrats d'avenir concernent les métiers à forte utilité sociale ou environnementale.

• Quelle durée ?
Les contrats d'avenir sont signés pour un mininum de un an et jusqu'à trois ans dans le cas d'un CDD, mais peuvent aussi être des contrats à durée indéterminée.

Tout, tout, tout...
vous saurez tout sur le loyer

© Shutterstock

Tous les mois, vous payez à votre organisme un loyer et des charges locatives. Ces sommes correspondent à des postes de dépenses précis et servent aussi à construire de nouveaux logements sociaux. Pour tout comprendre sur les mécanismes de calcul de paiement des loyers et des charges locatives, voici une foire aux questions, sur-mesure.

Comment est calculé le loyer d'un logement ?

Dans le logement social, pas de montant arbitraire ! Les modalités de fixation du loyer sont strictement encadrées. Le loyer est égal au prix de base au m² applicable à la résidence multiplié par la surface du logement généralement une surface utile (égale à la surface habitable + la surface de la moitié des annexes) ou une surface corrigée pour les logements les plus anciens. Le prix de base au m² est fixé par le Conseil d'Administration de l'organisme Hlm dans la limite d'un plafond défini par l'État au moment de la construction de l'immeuble.

À quoi sert cet argent ?

Le loyer d'une résidence Hlm se répartit entre plusieurs postes. Tout d'abord, il sert au remboursement des emprunts contractés par l'organisme pour construire de nouveaux logements sociaux. Et oui, en payant votre loyer, vous assurez la construction d'autres appartements et résidences à vocation sociale. Viennent ensuite les frais d'entretien et de maintenance non prélevables sur charges. Votre loyer permet aussi de couvrir les frais de fonctionnement et de gestion (salariés, organisation, administration...). Enfin, la dernière part est consacrée au paiement de la taxe foncière.

Le loyer peut-il augmenter en cours de bail ?

Oui. En règle générale la révision du loyer est limitée à la variation de l'indice de référence des loyers que l'on appelle l'IRL. Les bailleurs décident en Conseil d'Administration des révisions de loyer annuelles, qui figurent en général dans le contrat de location, avec le montant du loyer. La révision peut avoir lieu au 1er janvier et/ou au 1er juillet. Une augmentation de loyer peut également être appliquée à la suite de travaux de rénovation des logements.

Qu'est-ce que le SLS ? À quoi sert l'enquête ?

Le SLS ou « supplément de loyer de solidarité » est demandé aux locataires dont les revenus excèdent de 20 % les plafonds de ressources exigés pour l'attribution d'un logement social. C'est pour cette raison que chaque année vous recevez une enquête « ressources » de la part de votre bailleur pour déterminer si vous êtes redevable ou non du SLS. Le questionnaire prend en compte le revenu du foyer. Il est obligatoire d'y répondre dans un délai d'un mois. Attention, si vous n'y répondez pas, la loi oblige les bailleurs à appliquer un surloyer forfaitaire.

À quoi correspondent les charges locatives ?

À beaucoup de choses ! Elles sont de trois types. Tout d'abord les services rendus, c'est-à-dire la présence d'un gardien, les fournitures comme l'eau, l'électricité, le combustible pour le chauffage et l'eau chaude, l'entretien des parties communes (par le gérant, les agents d'entretien ou une entreprise), l'entretien des espaces verts et la sortie des containers. Elles couvrent ensuite les dépenses d'entretien courant : petites réparations dans les parties communes, dépannage de matériel comme l'ascenseur... Enfin, elles permettent de payer les impôts et taxes telles que l'enlèvement des ordures ménagères. Tous ces postes sont énumérés dans votre relevé annuel des charges qui résume les montants pour chaque dépense.

Pourquoi parle-t-on de provisions sur charges?

L'année suivante, le bailleur procède à une régularisation de charges : il compare les provisions sur charges perçues aux dépenses réellement supportées. Cela permet de savoir si vous avez trop payé ou pas assez et votre bailleur vous verse ou vous réclame alors la somme correspondant à cet écart . ■

> « Chez les bailleurs sociaux, pas de montant arbitraire. »

PAIEMENT, MODE D'EMPLOI

- **L'avis d'échéance**
  Envoyé chaque mois par votre bailleur, il fait apparaître ce que vous devez payer : le loyer et les charges. Si vous bénéficiez de l'APL, elle a été décomptée à la source et sera déduite automatiquement du montant de votre loyer. L'avis d'échéance tient lieu de quittance pour le mois précédent.
- **À terme « échu »**
  Cela signifie que vous payez le loyer une fois le mois écoulé. Autrement dit, vous payez début février, le loyer du mois de janvier.
- **Le prélèvement**
  C'est le moyen le plus simple et le plus efficace qui permet d'être prélevé à la date qui vous convient. Pour y accéder, il faut remplir un formulaire d'autorisation de prélèvement à récupérer auprès de votre bailleur.
- **L'impayé**
  En cas de difficulté financière passagère, contactez votre bailleur. Il pourra prendre en compte votre situation et vous proposer des solutions adaptées à votre cas.

Cahors, merveilleux conservatoire médiéval

Lovée dans la boucle du Lot, Cahors est la ville du Midi la plus riche en maisons du Moyen Âge. De la modeste demeure à l'hôtel bourgeois, de la loge marchande au palais, le centre-ville médiéval révèle la diversité et la richesse de cette histoire au quotidien. Un patrimoine à ciel ouvert qui se découvre le nez au vent, au gré des colombages et des briques roses. Suivez le guide !

© Shutterstock

Cahors a été construite dans une boucle du Lot.

© Shutterstock

Le pont Valentré franchit le lot, il est l'un des plus beaux ponts médiévaux de France.

Déclarée ville d'art et d'histoire depuis 2005, Cahors, capitale du Lot, est comme un livre à ciel ouvert. Ville romaine, ville renaissance, Cahors possède surtout un remarquable patrimoine médiéval, dont le pont Valentré, construit dès 1308, est un des vestiges les plus prestigieux. Mais dans les rues du centre-ville, entre la place de la cathédrale Saint-Étienne et le boulevard Gambetta, Cahors dévoile aussi les charmes de ses maisons médiévales, de briques, de bois et de pierre, et nous emmène dans la vie quotidienne des Cadurciens de cette époque.

Du milieu du XII^e^ au milieu du XIV^e^ siècle, la ville connaît un âge d'or qui va durer deux siècles. Une poignée de riches familles de marchands-usuriers ramène en Quercy d'importantes richesses et fait reconstruire totalement la ville. Ce projet urbain a survécu en partie, d'autant que la ville a entrepris récemment un plan de sauvegarde de ses trésors sur les 30 hectares de ses quartiers médiévaux.

Des habitations-boutiques

Le long de l'ancienne grand-rue qui correspond de nos jours à la rue Nationale, prolongée par la rue du Château-du-roi puis la rue des Soubirous, se bâtissent dès le XII^e^ siècle et jusqu'au XIV^e^ siècle, des édifices d'habitations qui comptent souvent deux étages. Le rez-de-chaussée est occupé par les boutiques des artisans et commerçants. En témoignent encore aujourd'hui les longues suite d'arcades qui abritaient autrefois ces magasins particulièrement remarquables au numéro 63 de la rue du Château-du-roi mais aussi du 99 au 107 de la même rue.

Un salon d'apparat

À l'étage, c'est l'habitation domestique. Dans les maisons modestes à un corps de bâtiment, l'escalier est juste derrière la porte de la boutique. Dans les demeures plus prestigieuses, l'escalier monumental s'élève dans la cour. Il conduit à « l'aula », le véritable cœur de la maison, la pièce la plus vaste, ornée généralement d'une grande cheminée, celle où l'on reçoit les visiteurs. Dès le XIII^e^ siècle, le sol se recouvre de terre cuite, les murs sont enduits et peints, des niches d'éclairage et des rangements font leur apparition. Les fenêtres qui donnent sur la rue sont autant de marques de richesse : il s'agit alors de voir mais aussi d'être vu.

La belle demeure

Pour accéder aux étages ou aux bâtiments disposés autour de la cour, on trouvait des circulations secondaires telles que des galeries ou des échelles en bois. L'un de ces escaliers a pu être restitué avec certitude au 42 rue de la Daurade. Cette demeure est l'exemple par excellence de la demeure familiale du XIII^e^ siècle, formée de trois corps de bâtiment organisés autour d'une cour. Le corps principal et la tour constituent la façade qui donne sur la rue. Le troisième corps de bâtiment se trouve en fond de parcelle derrière la tour sur rue et séparé de celle-ci par la cour.

Des hôtels et des palais

L'hôtel n'est qu'une amplification de la maison : plus étendu au rez-de-chaussée, il comprend un nombre de pièces plus élevé, dans un décor plus soigné architecturalement. Nous en avons un bel exemple au n°52-62 rue de Lastié. L'hôtel entièrement bâti en briques est deux fois plus grand que le 42 rue de la Daurade. Comme plusieurs des plus grands édifices de Cahors, l'hôtel de la rue de Lastié possédait une tour. Elle se trouvait à l'arrière du bâtiment principal qu'elle dominait d'un ou deux étages. Cahors comptait, au XIV^e^ siècle, trois bâtisses pouvant être qualifiées de palais : le palais de l'Évêque, le palais de Via et le palais Duèze, le plus grand d'entre eux. Ce dernier fut, du temps de Pierre Duèze, frère du pape Jean XXII, l'une des splendeurs cadurciennes. Même si aujourd'hui il n'en subsiste que la tour, on peut imaginer le faste de ce palais en arpentant ses alentours. Un monde disparu, mais encore palpable ! ■

EN AVANT LES VISITES

L'office de tourisme de Cahors propose toute l'année des visites historiques de la vieille ville, notamment sur le parcours médiéval. Il existe également un cheminement fléché du Cahors médiéval à arpenter en famille, en autonomie, dont la carte est disponible à l'office de tourisme.

⇨ Plus de renseignements
Place François-Mitterrand,
Villa Cahors Malbec
05 65 53 20 65
www.tourisme-cahors.fr

Artiste, collectionneur, blogueur, habitant actif dans votre quartier, mordu de sport, porteur de projet ou encore membre d'une association... Vous avez envie de partager votre expérience ? Écrivez-nous au journal pour participer à notre rubrique.

Michel-Pierre Autissier

Star des seventies

À 8 ans, il connaissait la célébrité avec les Poppys. Aujourd'hui, après le succès des années 1970, Michel-Pierre Autissier qui habite depuis plus de 25 ans à Reynerie, trouve toujours le temps d'écrire et de chanter, à côté de son métier de chauffeur de bus. Portrait.

« *Non, non, rien n'a changé...* » Ce tube des Poppys a été vendu à 1,2 million d'exemplaires et a reçu deux disques d'or, en France et aux Pays-Bas, en 1971. Michel-Pierre Autissier, habitant de la résidence Erik-Satie à Reynerie depuis 1986, faisait partie du groupe de 17 enfants-chanteurs issus de la chorale des petits chanteurs d'Asnières et repérés par Eddie Barclay. De 1970 à 1974, ce gamin de la DDASS, dont la voix aigüe a du coffre, connaît le *Showbiz*, se retrouve à fréquenter les plateaux télé des Carpentier et fait des parties de ping-pong avec Eddie Barclay... Bref, la grande vie ! « *Je ne regrette rien, c'était une très belle période comme si on n'était pas dans la réalité* », se souvient-il aujourd'hui.

Aucun royalties

Malheureusement, le rêve a un réveil brutal. La voix mue, l'aventure des Poppys s'arrête au bout de quatre ans. Et malgré les compilations rééditées par Barclay dans les années 90 et les ventes prolifiques d'albums, les petits chanteurs n'ont jamais touché de royalties de ces années fastes. L'action en justice à la fin des années 90 intentée contre Universal Music France par certains anciens chanteurs n'a rien donné, le juge les a déboutés.

Une passion intacte

Après une enfance sous les projecteurs, la vraie vie de Pierre-Michel Autissier commence en dents de scie, mais riche de mille et une expériences. L'homme a été longtemps cascadeur de cinéma dans 55 films et téléfilms, l'équipe de *Strip-Tease*, l'émission belge de France 3, a même tourné un épisode sur lui en 2002. Il a aussi été garde du corps pour des personnalités politiques, animateur, chauffeur routier, technicien du spectacle, intervenant scolaire... Aujourd'hui, il est devenu « *parce qu'il faut bien gagner sa vie* », chauffeur de bus à mi-temps. Il n'est pas rare qu'il pousse la chansonnette lorsqu'il accompagne des sorties de groupes, enfants ou personnes âgées, et on lui en redemande ! Toutes ces années, Michel-Pierre Autissier n'a jamais cessé de faire de la musique, écrire, chanter, composer. Il y a trois ans, il sortait un album personnel autoproduit, qui contenait aussi quelques reprises de ses tubes : « Le désert culturel ». Ses textes poétiques abordent les questions du quotidien et de son quartier Reynerie où il a chanté pour l'inauguration de la place Abbal.

Un album chargé d'espoir

Aujourd'hui, il a un autre projet d'album en cours, « *je voudrais quelque chose couleur soleil, plus optimiste que le disque précédent qui avait une ambiance triste. Là, j'ai envie de donner de l'espoir, d'ouvrir des perspectives d'avenir* ». Pour l'heure, le disque est en préparation. En attendant, il a retrouvé un autre ancien chanteur des Poppys à Toulouse, avec qui il forme à l'occasion un karaoké de reprises. Qui sait, bientôt à Reynerie... ■

> « J'ai envie de **donner de l'espoir.** »